

# ОСОБЕННОСТИ РАБОЧЕГО МЕСТА В СФЕРЕ УСЛУГ. БАРМЕНА, ФЛОРИСТА, ПРОДАВЦА

*В. А. Серяков, к.т.н., доц.  
Н. Д. Морозов, студент гр. 8Д81  
Томский политехнический университет  
Email: Ndm4@tpu.ru, seryakov@tpu.ru*

## **Введение**

Современные проблемы требуют современных решений. На сегодняшний день, сфера услуг представляет из себя большое количество категорий, где у каждой профессии есть свои условия и требования. Соответственно, не может быть универсального ГОСТа или СНИПа, который бы регулировал все аспекты и подстраивался под все ситуации. Поэтому у абсолютно разных направлений в сфере услуг, могут быть схожие требования, но совершенно разные условия работы и требования к мебели и всему рабочему месту. И к настоящему дню, этих уникальных ситуаций стало так много, что практически в каждой категории сферы услуг, можно найти проблемы, которые не решает ГОСТ. Из-за чего могут страдать сотрудники, посетители и владелец бизнеса.

Изучить вопрос особенностей рабочих мест на сегодняшний день очень важно, это позволит ознакомиться с требованиями, соблюдаются ли они, есть ли проблемы и каковы варианты их решений.

## **Основные тенденции в требованиях к рабочим местам сфере услуг**

Качество услуг, предоставляемые определенной сферой, напрямую зависит от оснащения качественным оборудованием и грамотной планировки. Для этого всегда существует необходимость изучения вопроса производства, который на сегодняшний момент является особенно важным.

Говоря о тенденциях, развитие оборудования зависит от финансовых ресурсов и новых требований к работе того или иного профиля. Например – когда у кассиров появилась необходимость взвешивать товар на кассе и пробивать чек, появились специальные электронные весы. Или к рабочему месту бармена со временем добавили обязательную отдельную подставку для новых инструментов, так как необходимо время для мойки предыдущих и из-за большого потока людей, бармены не успевали следовать нормам СанПиН.

## **Формообразование и особенности**

К художественным методам формообразования можно отнести стиль, который выражает форму через пластику. Понятие стиля определяется единство черт характерных эпохи, национальным и этническим традициям. Стиль стремится распространить свои приемы и принципы на другие виды деятельности человека, таким образом, создавая синтез социального, индивидуального и стадийного.

Стилизация может выполнять множество операций, связанных с изменением формы. Стилизация достигается путем объемно-пластической и также колористической формализации. Это является необходимой частью анализа, для создания эскизов и дальнейшего проектирования формы мебели. Таким образом соблюдается единый стиль, а знакомые на подсознательном уровне образы, позволяют быстрее адаптироваться к работе с этим элементом рабочего места.

Габаритные размеры и расположение элементов рабочего места между друг другом целиком зависит от рода деятельности, условий труда и требований конкретной сферы.

Материалы для мебели уже подбираются не только исходя их художественного образа, но и из индивидуальных условий работы. Если при работе в воздухе частая повышенная влажность, нужно это учитывать и подбирать устойчивый к влаге материал. Или изучить возможные варианты, чем можно покрыть материал, чтобы он был обезопасен от влаги.

## **Особенности работ и требования к рабочим местам**

Эргономические требования к рабочим местам регулируются ГОСТ и СНИП. А также при проведении в процессе проектирования эргономического анализа и применены различные эргономические методы исследования, такие как: Аналитические методы, психофизиологические, электрофизиологии, биотелеметрии, соматография, опросники и другие. Рассматривание эргономических требований будет проводиться на примере рабочих мест бармена, флориста и продавца.

## **Бармен-кассир:**

Отличительной особенностью работы бармена является прямое общение с посетителями и обслуживание их за барной стойкой (рабочим местом). Также, требования к проектированию рабочего места бармена трактуются как в специализированной литературе, так и в ГОСТах, и в санитарных нормативах. ГОСТ 12.2.061-81 Система стандартов безопасности труда.

Рабочее место бармена разделяется на несколько зон:

1. Передняя барная стойка (верхняя и нижняя)
2. Проход
3. Задний бар

У каждой зоны есть проблемные места, которые зависят от позиционирования, модульности, количества элементов и пр.

### **Флорист-кассир:**

Сотрудник сферы услуг в категории торговля. Также как и бармен, может тесно взаимодействовать с посетителями, выходить из-за рабочего места и консультировать в выборе товара. Кроме этого, ухаживать за товаром, проводить уборку и соблюдать требования СанПиН. Основной работой флориста является создание цветочных композиций (букеты, композиции, венки, гирлянды) и декорирование помещений для различных мероприятий и знаменательных дат.

Конкретного ГОСТа под флориста не существует, поэтому флористы и люди в схожих ситуациях соблюдают требования «ГОСТ 12.2.033-78 Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Рабочее место при выполнении работ стоя. Общие эргономические требования».

### **Продавец-кассир:**

Обладает наименьшим количеством уникальных требований и зачастую соблюдает общепринятые нормы ГОСТ и СанПиН. Также присутствуют специальные требования для рабочих, служащих в сфере услуг продажи – «ГОСТ Р 51305-2009 Услуги торговли. Требования к персоналу».

Большинство эргономических требований универсальны и подойдут, например, для предыдущих профессий, с поправкой на уникальность условий работы.

Полученные данные по исследованию взаимосвязей между характерными особенностями рабочих мест и их восприятием пользователя можно применять для создания собственных проекторочных решений.

### **Заключение**

В результате проделанной работы были выявлены основные черты рабочего места в сфере услуг. Собраны материалы и требования к организации рабочего места. Определены ГОСТы и требования к разработке.

Изучены и проанализированы аналоги, выявлены преимущества и недостатки существующих прототипов. Эскизирование и 3д моделирование рабочего места, разработана документация и приведен итог.

### **Список использованных источников**

1. Сергеев, С.Ф. Инженерная психология и эргономика: Учебное пособие – М.: НИИ школьных технологий, 2008. – 176с.
2. Рунге, В.Ф. Эргономика и оборудование интерьера: Учебное пособие. 2004. – 160 с.
3. Веснин, В.Р. Общая теория организации: Учебник. М.: МГИУ, 2007. – 156 с.
4. Черняк, Т. В. Организация и проектирование рабочих мест: учебное пособие. – Новосибирск, СибАГС, 2000. – 140с.